

# 科管局 102 年施政服務 持續獲得園區廠商肯定

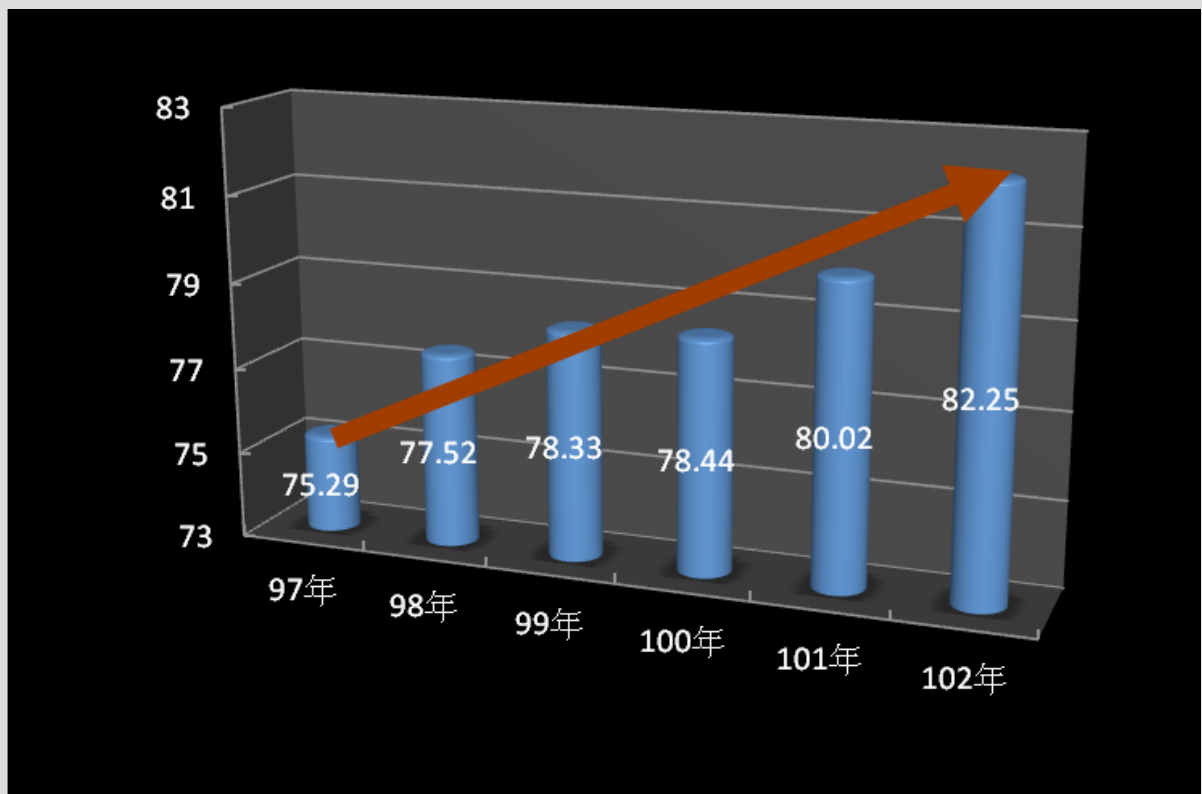
## The Science Park Administration Gained High Score in Civil Service and Satisfaction Inquiry in 2013

文 · 圖 / 企劃組 曹長勇

「102 年度科學工業園區廠商滿意度調查」結果，竹科廠商對科管局整體表現的滿意度分數為 82.25 分，連續 5 年持續上升。

With business modernization, application procedure simplification, and clean and transparent civil service enhancement, the Science Park Administration was scored with a high mark of 82.25, with a continuous progress in the past five years, implying that tenants give positive feedbacks to the services that the Science Park Administration offered.

(Scott Huang)



▲竹科廠商整體滿意度趨勢圖



▲科管局提供園區免費巡迴巴士服務

### 交通問題仍需改善

科學園區作為國內創新研發基地，協助園區廠商提升國際競爭力，是施政服務努力的重點之一。除了建設及維護良好的園區環境，提供足夠的研發資源，以利廠商發展更新的技術及產品外，園區公共設施的充足性及維護、交通管理等問題是廠商殷切期盼改善的重點，其中「園區內交通規劃及便利性」、「園區對外交通便利性」及「交通管理」等項仍需持續改善。

從歷年廠商反映的意見可知，大家殷切期待解決「聯外客運、公車、接駁車不足」、「園區巡迴巴士的停靠點不足、路線及班次少」及「部份路段塞車問題嚴重」等問題。為加速紓解車流並兼顧交通安全，科管局已成立交通控制中心，專責園區內交通管理，除在聯外重要道路實施交通號誌連鎖外，並依車流特性實施不同之調撥車道方案，以降低主要道路停等時間；另積極向新竹縣、市政府爭取園區周邊道路擴建，俟公道五路延伸（向東）新建工程及高鐵橋下銜接至竹科聯絡道路工程完成後，南北向道路將與東西向道路形成便利的區域網路，屆時可望疏解目前壅塞的車流。未來科管局將配合交通部區域交通控制雲端計畫，整合高公局、新竹縣、市及園區交通控制中心，進行交流道聯合控管，以提供更便捷的交通服務，營造更友善的園區環境。

本次滿意度調查結果竹科整體各構面的滿意度分數雖皆顯著成長，且達 80 分以上的高標準，惟科管局仍將持續努力，讓廠商感受更貼心、更完善的服務品質，並積極朝廠商理想中的科學園區努力，以獲得更多的支持與肯定。

科管局秉持「便民、效率、忠誠與廉能」之核心價值，以「建立優質園區創新與投資環境、貢獻國家經濟」為目標，廣續開發新竹科學工業園區，積極落實主動服務，傾聽廠商意見，就園區發展策略與投資環境改善等進行溝通，並對科管局施政興革事項進行意見交流，俾改善投資環境，吸引新興高科技產業投資，為打造創新、研發、生產製造一體之高附加價值產業聚落及建設綠色科技產業新聚落而努力。

### 廠商滿意度持續 5 年上升

根據行政院國家科學委員會委託精湛民意調查顧問公司辦理「102 年度科學工業園區廠商滿意度調查」結果，竹科廠商對科管局年度整體表現的滿意度分數為 82.25 分，連續 5 年持續上升（97 年至 101 年分別為：75.29 分、77.52 分、78.33 分、78.44 分、80.02 分），顯示園區廠商對科管局整體施政服務品質，持續給予正面肯定（如附圖）。

本次調查滿意度指標主要區分為六大類，分別為「園區形象」、「園區發展資源」、「園區服務品質」、「整體滿意度」、「顧客抱怨處理」及「忠誠信任」等構面共計 52 題，受訪廠商共 512 家，問卷回收率 92.64%。調查結果以「園區形象」分數最高（84.56 分），其次為「忠誠信任」（83.19 分），其餘依序為「園區服務品質」（82.99 分）、「整體滿意度」（82.25 分）、「園區發展資源」（82.08 分）及「抱怨處理」（81.73 分）。與前（101）年度相較，六大構面滿意度分數皆呈顯著上升，各構面分數皆達歷年新高，且有 41 項指標明顯上升，科管局致力提升服務品質之努力，園區廠商給予相當多的肯定與正面評價。